服务需求书

**1. 带“★”项为不可负偏离项，有一项负偏离即导致投标无效。是否响应第六章服务需求书，以《服务条款偏离表》“投标文件响应”栏填写为准。**

**2.如投标人中标后被发现不能满足本章带★号条款要求的，采购单位有权拒绝签订合同，一切后果由投标人承担。**

**（一）采购项目概况**：

1. 项目名称；石岩街道驻辖区派出所人民调解法律服务
2. 项目预算金额或预算金额之下的最高限额；687,000.00元

**（二）项目管理和服务要求**：

1. **项目简介（项目背景/服务范围）；**为全力保障纠纷高发领域发挥人民调解积极作用，搭建“警民”联调整合公安、司法行政资源，通过购买专业人民调解法律服务协助本街道涉非警情纠纷案件化解，及时将各类纠纷化解在萌芽状态。
2. **服务期限；**
3. 本项目总服务期限三年，合同一年一签，合同期满前一个月，采购人将对中标人总体服务质量进行验收考核，考核分为优秀、良好、中等、合格、不合格五个等级。年度考核结果为不合格的，采购人有权提前终止或不予续签合同。
4. 如在服务期限内，因相关法律、法规、政策变动或原招标需求无法满足项目实际服务需要、采购预算标准有变动等，采购人有权终止或变更服务合同，中标人不得追究采购人的违约责任。
5. **服务内容、技术标准、工作质量要求；**

1.服务工作内容

* 1. 服务地点：深圳市宝安区石岩街道。
  2. 服务方式：驻点模式。
  3. 服务内容：

①根据《中华人民共和国人民调解法》和《深圳市实施〈中华人民共和国人民调解法〉办法》的规定，依法调解公民与公民之间、公民与法人和其他社会组织之间涉及民事权利义务争议的民间纠纷。

②上级司法行政部门交办或双方协商确定的其他法律服务事项。

2.工作质量要求：

* 1. 中标人应定期组织调解员进行人民调解业务知识、调解技巧、法律知识及职业道德等培训，以促进调解员熟练掌握人民调解程序和要领，正确把握调解的进展和导向，切实化解矛盾纠纷。
  2. 调解员应遵守法律和调解工作守则，在调解工作中要做到公平公正，以理服人，依法调解，不徇私枉法，不得挑拨当事人诉讼；对于因调解不成的纠纷应引导当事人循法律途径解决，并通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，教育公民和经营者遵纪守法、尊重社会公德。
  3. 调解员应自觉遵守驻点单位内部管理规章制度，接受采购人和驻点单位的业务指导及日常管理，不得出现空岗和脱岗现象。
  4. 调解员应按要求完成调解纠纷案件各项工作，包括但不限于案件受理、调查、实施调解、制作调解书、回访（记录履行情况）、录入“i调解”智慧平台、制作案卷等工作。
  5. 中标人应按要求向采购人报送半年、全年的工作计划、总结和工作亮点等内容，详细说明主要业务数据，并附上典型案例（即具有代表性、能体现总体工作情况的案例）。
  6. 中标人应与调解员建立劳动关系、缴纳社保，妥善尽到管理义务。
  7. 中标人在服务期间应严格履行保守秘密的义务。
  8. 中标人不得将本项目转包、分包或部分变相转包第三方。

3.工作时间要求：

调解员每周上班时间40小时，采购人可根据驻点单位调解工作需求安排、调整工作时间段（最终以合同签订为准）。

1. **人员要求（岗位要求、数量）；**

1.人员数量要求。中标人需安排项目负责人1名，安排调解员6名，分别在石岩、官田、塘头派出所（以下简称“驻点单位”）开展工作（每个派出所2名）。

2.人员素质要求。

1. 项目负责人：需取得律师执业证的专职律师，为中标人自有员工，且需具有5年以上（包含本数）律师执业经历；
2. 调解员：①需取得律师执业证的专职律师，为中标人自有员工，且需具有1年以上（包含本数）律师执业经历；②50周岁以下，品行端正，无违法犯罪记录，具有较好的语言表达能力，善于沟通协调，热爱人民调解工作；③调解员若有特殊情况不能值班的，可委托一名具有法律专业大专以上学历人员值班；其他专业大专以上学历的人员，须具有3年以上（包含本数）调解工作经验；两人为 A、B角；B角名单需报采购人备案。
3. **后续服务要求；**
   * + 1. 中标人应保持调解队伍的稳定性，签约的调解员原则上在合同期内不允许变更，确因特殊情况确需更换的，应报采购人书面同意后指派同等条件人员提供服务。
       2. 中标人应配合采购人对调解员进行日常管理、考核等。
       3. 中标人负责调解员的工资、福利、社保、交通、通讯等费用。
       4. 招标工作完成后，中标人与采购人根据招标文件要求和应标承诺条件协商签订合同；驻点单位提供办公场所和基本工作条件；中标人须在合同生效之日起指派调解员开展服务，并做好合同始止过渡期的服务交接工作（包括但不限于台账交接、未完事项跟办等）。
4. **考核办法；**
5. 由采购人对项目进行年度考核。考核工作由街道平安法治办（司法所）统筹、各驻点单位协助，定期对中标项目进行考核，中标人需每月按时报送考核台账，由采购人结合驻点单位意见及中标人的总体服务质量进行考核。考核基本分为100分，加分项20分，最高分为120分。考核结果 60分以下为不合格，60分(含)以上-70分为合格，70分(含)以上至80分为中等，80分(含)至90分为良好，90 分(含)以上为优秀。
6. 考核结果为60分（含）以上至75分的，采购人可对中标人项目负责人进行警示谈话，考核结果低于60分的，考核定为不合格，采购人有权终止服务合同。
7. 中标人提供服务过程中有下列情形之一的，采购人有权终止服务合同，并追究中标人的违约责任：

①存在违法、违规、违纪行为的；

②有损害街道、驻点单位利益、形象和声誉行为的；

③因工作不到位，导致街道、驻点单位利益受到较大损失或引发较大舆情的；

④向采购人提供虚假考核材料的；

⑤不履行或不全面履行合同义务的。

1. 采购人与中标人经协商一致变更或解除合同的，双方均不承担违约责任。
2. **报价要求；**本项目总控制金额为人民币687,000.00元/年。投标报价超出控制金额将作投标无效处理。服务费用包括但不限于：人员工资费用、管理费用、法定税费和中标人合理利润等一切费用。中标人应承担服务期内人员工资、物价上涨、劳动合同补偿等因素对服务价格造成的影响和由此产生的风险。中标后不得以任何理由要求采购人增加任何费用。
3. **付款方式；**
4. 分三期支付。首期拨付服务费用的30%，在合同签订后30日内，一次性拨付给中标人。第二期拨付服务费用的40%，在合同满6个月后，一次性拨付给中标人。第三期拨付服务费用的30%，在合同期满，且经采购人验收通过后30日内，一次性拨付给中标人（各期的合同费用支付具体数额可按财政拨款情况进行调整）。
5. 采购人付款前，中标人需向采购人提交等额、合法有效发票及相应的服务材料，否则采购人有权拒绝付款；采购人在收到资料并经核对无误后10个工作日内，按规定程序向财政部门申请办理核拨并进行支付。
6. **其他需说明的事项；**
7. 中标人在履行合同过程中，对于所需了解及接收的所有文件资料及相关信息，应采取严格的保密措施，严控知悉范围，以确保采购人的文件资料及相关信息安全无泄漏。未经采购人明确且书面的授权与许可，中标人不得擅自利用采购人提供的任何资料或成果，为自己或任何第三方谋取利益。涉密文件应当严格依照《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等相关法律法规执行。
8. 中标人在履行服务合同过程中，利用采购人提供的有关资料、工作条件完成的新技术成果所有权益(包括但不限于知识产权及所有权)归采购人享有，采购人享有本项目全过程基础数据和研究成果的知识产权。
9. 合同履行完毕时，中标人应当将履行本合同过程中取得的全部文件资料移交给采购人，未经采购人同意，中标人不得自行保存。
10. 因中标人故意或重大过失造成采购人损失的，采购人有权追究中标人的违约责任，并要求其赔偿损失。
11. **其他需说明的事项；**

1)保密义务

采购人、中标人双方在采购和履行合同过程中所获悉的所有信息都属于保密的内容，采购人、中标人双方均有保密义务。

2)合同的变更

①在合同履行过程中，采购人、中标人双方可就合同履行的时间、地点和方式等协商进行变更。协商一致后，双方应签订书面的补充协议。

②在不改变合同其他条款的前提下，采购人有权在合同价款改变正负百分之十的范围内追加或减少与合同标的相同的货物或服务，并就此与中标人签订补充合同，中标人不得拒绝。

③除了双方签署书面协议，并成为合同不可分割的一部分之外，合同条件不得有任何变更。

3)合同转让和分包

中标人不得以任何形式部分或全部转让其应履行的合同义务。

4)解决争议的方法

①合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。

②如从协商开始28天内仍不能解决，任一方可向采购人所在地的人民法院提起诉讼。

③在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

5)合同语言

合同以及双方来住的与合同有关的信件、传真和其它文件应用中文书写。

6)法律适用

合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改合同。

7)通知

①合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到对方的地址和办理签收手续。

②通知以送到之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

8)合同解除和终止

如果中标人未能在协议规定的限期或采购人同意延长的限期内提供部分或全部服务，采购人可向中标人发出书面违约通知书，提出终止部份或全部协议。采购人可在任何时候出于自身便利向中标人发出书面通知终止部分合同，采购人在合同总价中扣除该终止部分服务的价款，并不再对中标人作出额外赔偿。

9)税费

中国政府根据现行税法向中标人征收的与合同有关的一切税费均由中标人负责。

1. **关于验收；** 按照采购人服务类项目履约评价流程，对服务项目进行评价验收并支付项目尾款。